

216.34
No.
a

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI PASIEN ATAS
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PADA BKIA DHARMA WANITA SURABAYA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH :
ERWIEN NOVRIAL
NO. POKOK : 049611157-E

KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004



SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI PASIEN ATAS KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PADA BKIA DHARMA WANITA SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :
ERWIEN NOVRIAL
No. Pokok : 049611157 – E


TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,


Prof. Dr. Hj. ZAINIMAR NARO, SE

TANGGAL..... 15 Sept 2004.

KETUA PROGRAM STUDI,


Dr. H. AMIRUDIN UMAR, SE

TANGGAL.....

ABSTRAKSI

Kualitas suatu jasa atau produk merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam studi Manajemen Pemasaran karena baik buruknya kualitas suatu jasa atau produk akan sangat mempengaruhi kepuasan dari pelanggan itu sendiri. Jika pelanggan tidak puas atas jasa atau produk, kecil kemungkinan pelanggan akan menggunakan jasa atau produk yang sama di waktu yang akan datang, oleh karena itu penting bagi setiap perusahaan memperhatikan kualitas jasa atau produk mereka agar dapat bertahan ditengah persaingan bisnis yang semakin ketat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di BKIA Dharma Wanita di Surabaya. Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan jasa pemeriksaan kehamilan di BKIA Dharma Wanita di Surabaya

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari : keandalan (X_1), ketanggapan (X_2), keyakinan (X_3), empati (X_4) dan berwujud (X_5) Sedangkan variabel tergangungnya adalah kepuasan (Y) pasien BKIA Dharma Wanita di Surabaya. teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda yang pengerjaannya dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS *for windows release 11.00* dengan hasil persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,598 + 0,063X_1 + 0,204 X_2 + 0,245 X_3 + 0,173 X_4 + 0,097 X_5 + e$$

Persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa semua koefisien regresi bertanda positif yang berarti semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model memiliki arah perubahan yang searah dengan variabel terikatnya, artinya apabila variabel bebas naik dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan maka variabel terikatnya juga ikut naik.

Dari hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa variabel independent yang digunakan mempunyai pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun secara partial terhadap variabel dependent. Hal ini bisa dilihat dari hasil perhitungan uji statistik F, dimana nilai F_{hitung} sebesar 28,192 lebih besar dari nilai kritis F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% untuk uji 1 arah (1-tail) yaitu sebesar 2,62. sedangkan hasil perhitungan uji statistik t menunjukkan keseluruhan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% untuk uji 2 arah (2-tail) yaitu sebesar 2,064.